

**JURNAL Akuntansi & Keuangan**

Vol. 5, No. 1, Maret 2014

Halaman 49-70

**PENGARUH PAYMENT POINT ONLINE BANK (PPOB) DALAM PERCEPATAN  
ALIRAN KAS PADA PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI LAMPUNG****Angrita Denziana****Yunus Fiscal****Siti Utami Ningsih****(Universitas Bandar Lampung)**Email: [angrita\\_adz@yahoo.com](mailto:angrita_adz@yahoo.com)Email: [yunus.fiscal@ubl.ac.id](mailto:yunus.fiscal@ubl.ac.id)**Abstract**

*Growth in the number of customers accompanied by the increasing of electricity bills caused the cash inflow of PT PLN (Persero) Distribusi Lampung increased. The conventional systems which were implemented before 2010 need a relatively long time to send cash inflows from customer to the receipt accounts of PT PLN (Persero) Head Office. Therefore, PT PLN (Persero) Distribusi Lampung in 2010 introduced a system of electricity bill payment called Payment Point Online Bank (PPOB). Since the Payment Point Online Bank (PPOB) was applied, and then the cash inflows to the account receipt of PT PLN (Persero) have been faster. The aim of this study was to determine the influence of Payment Point Online Bank (PPOB) in accelerating the cash inflows.*

*The samples in this study were the years of 2009 and 2012 with a 36 month observation on the average of cash delivery which were received from the customer to the Head Office of PT. PLN (Persero). The type of data used was secondary data and the analytical technique was the Mann-Whitney/Wilcoxon test. The result of analysis using SPSS version 18 shows that there was difference between the Payment Point Online Bank (PPOB) and the conventional systems in accelerating cash inflows with  $0.001 < 0.05$  of significance value.*

**Keywords:** *Payment Point Online Bank (PPOB), Conventional dan Cash Inflow.*

**1. Latar Belakang**

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik disuatu daerah sejalan dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat didaerah tersebut maka meningkat pula jumlah pelanggan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), ini menandakan bahwa semakin meningkat pula *receipt*/kas masuk yang diterima PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) baik dari penggunaan jasa listrik maupun *non* listrik. Pengelolaan kas masuk dalam organisasi *intern* PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sendiri, saat ini selain dilakukan oleh bidang Keuangan, Sumber Daya Manusia (SDM) & Administrasi, juga sebagian tugas fungsi keuangan yaitu penerimaan uang dari pelanggan dan untuk pengendalian piutang usaha dilaksanakan oleh Bidang Niaga & Pelayanan Pelanggan (PP).

Sebelum tahun 2010 PT PLN (Persero) Distribusi Lampung menerapkan sistem pembayaran konvensional yang banyak melibatkan Petugas *Payment Point* (PP) untuk membantu mengumpulkan dana dari pelanggan seperti KUD serta Bank dan berdasarkan kontrak No. 057.PJ/041/WIL-LPG/2007 tentang Penerimaan Pembayaran Tagihan Listrik dan Tagihan Lainnya Secara *Online*, maka PT PLN (Persero) Distribusi Lampung bekerja sama dengan PT Pos Indonesia (Persero) dalam menerima pelunasan rekening listrik oleh pelanggan melalui *System Online Payment Point* (SOPP). Namun, uang pembayaran rekening listrik tersebut yang diterima petugas *Payment Point* tidak langsung disetor ke rekening bank *receipt* PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), tetapi melalui proses penyetoran fisik uang dan memerlukan waktu yang lama. Hal tersebut dapat memberikan peluang untuk melakukan penggelapan serta keamanan selama penyetoran kas sangat berisiko seperti perampokan yang dapat memperlambat aliran kas masuk ke rekening PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Kantor Pusat.

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam mengelola dan mengendalikan kas masuk dari pelunasan tagihan rekening listrik dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Menyikapi tuntutan tersebut PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) mengembangkan suatu layanan berbasis teknologi informasi yang disebut "*Payment Point Online Bank* (PPOB)". Maksud dan tujuan dibuka pelayanan ini adalah perubahan pola proses bisnis PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) agar efisien, tetapi mengedepankan kemudahan bagi pelanggan serta persaingan yang sehat diantara penyedia jasa pembayaran rekening listrik. Diharapkan dengan adanya *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, pelanggan mudah membayar listrik, bisa dimana saja, kapan saja dan cara apa saja.

## **2. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.1 *Payment Point Online Bank* (PPOB)**

*Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat (Rani:2008). Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) sendiri merupakan pengembangan dari *Semi Online Payment Point* (SOPP), dimana transaksi berlangsung secara semi *online*, dan memiliki jeda waktu sehingga

*update* data dan arus keuangan memerlukan waktu. Sedangkan pada sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), semua berlangsung secara *online*, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket *Payment Point Online Bank* (PPOB), sehingga *update* data dan arus keuangan berlangsung *real time* (<http://wordpress.com/>).

Terdapat dua jenis layanan *Payment Point Online Bank* (PPOB), yaitu *Downline Bank* dan *Delivery Channel Bank*. Pada *Downline Bank* pelanggan *non* nasabah bank dapat terlayani karena pembayaran melalui *collecting agent* atau *downliner* seperti KUD, Toko/Supermarket, Yayasan maupun perorangan, dengan kata lain setiap orang mempunyai kesempatan untuk menjadi *downliner*. Pada *Delivery Channel* terbatas hanya untuk nasabah bank dengan memanfaatkan fasilitas bank seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *E-banking*, *Short Message Service* (SMS) *Banking*, *Teller*, *Phone Banking* dan lainnya.

## 2.2 Ruang Lingkup Payment Point Online Bank (PPOB)

*Payment Point Online Bank* (PPOB) melingkupi pelayanan pelanggan, sistem informasi, teknologi informasi dan dana *receipt*.

### Konsep Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik (2005:2): “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Karakteristik pelayanan menurut Kotler (2007:164) menyebutkan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak dapat diidentifikasi oleh kelima panca indera manusia, seperti : dilihat, diraba, dirasa, didengar, atau dicium, sebelum ada transaksi pembeli.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, disamping itu apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

### **Sistem Informasi**

Sistem Informasi (SI) adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu diantaranya adalah *input*, *processing*, dan *output* (Husein dan Wibowo, 2000). *Input* merupakan sekumpulan data mentah dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi untuk diproses dalam suatu Sistem Informasi. *Processing* adalah pemindahan manipulasi dan analisis input mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. *Output* adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana *ouput* tersebut segera digunakan. Informasi membutuhkan umpan balik (*feedback*) yaitu *output* yang dikembalikan ke anggota organisasi yang berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki *input* (Husein dan Wibowo, 2000).

### **Teknologi Informasi (TI)**

Informasi merupakan suatu data yang berguna yang diolah, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2007). Teknologi Informasi ini merupakan gabungan komputer yang dikaitkan dengan saluran komunikasi dengan kecepatan yang tinggi untuk pengiriman data, baik berupa *text*, *audio* maupun video. data dalam bentuk multimedia yang diakomodir oleh penggunaan komputer (Williams dan Sawyer, 2003). Contoh dari Teknologi Informasi bukan hanya berupa komputer pribadi, tetapi juga telepon, TV, peralatan rumah tangga elektronik, dan peranti genggam modern (misalnya ponsel). Menurut O'Brien (2003) teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (perusahaan)., memiliki peranan yang sangat penting karena dapat mendukung proses dan operasi bisnisnya, pengambilan keputusan, dan strategi peningkatan *competitive advantage*.

### **Dana Receipt**

Berdasarkan Edaran Direksi PT PLN (Persero) No.: 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*, dana *receipt* adalah seluruh uang yang diterima oleh PT PLN (Persero) dari hasil kegiatan Penjualan Tenaga Listrik (PTL) dan atau yang terkait dengan kegiatan Penjualan Tenaga Listrik serta penerimaan perusahaan lainnya, kecuali Pajak

Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan bea materai. Dana *receipt* dikelola khusus dalam rekening bank *receipt* yang hanya menampung penerimaan uang dengan sistem *Lockbox*. Sistem *Lockbox* yaitu langsung ditransfer secara otomatis ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat, berjenjang dari rekening *receipt* Unit Pelaksana (UP) ke rekening *receipt* Unit Pelaksana Induk (UPI), dari rekening *receipt* Unit Pelaksana Induk (UPI) ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat. Dengan sistem *lockbox*, PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Induk maupun PT PLN (Persero) Unit Pelaksana (UP) tidak diperkenankan menggunakan dana *receipt* tersebut. Penggunaan dana *receipt* sepenuhnya merupakan wewenang PT PLN (Persero) PLN Kantor Pusat, maksudnya agar pengambilan dana *receipt* untuk keperluan operasional unit-unit PT PLN (Persero) yang tersebar di seluruh pelosok tanah air terkendali di PT PLN (Persero) Kantor Pusat sehingga mudah untuk memantau pendanaannya. Penerimaan dana *receipt* dari unit PT PLN (Persero) yang terkecil yaitu Unit Pelaksana (UP) ditransfer ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat secara berjenjang melalui rekening *receipt* Unit Pelaksana Induk (UPI) dari Unit Pelaksana (UP).

### **Pengaturan Arus Dana Receipt**

Berdasarkan Edaran Direksi PT PLN (Persero) No. : 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*, pengaturan arus dana *receipt* dibagi atas dua sistem yaitu :

#### **Sistem Konvensional**

- a. Seluruh penerimaan pendapatan di kantor pelayanan Unit Pelaksana (UP) dan tingkat dibawahnya secara harian ditransfer otomatis ke Unit Pelaksana Induk (UPI) atasannya. Apabila masih terdapat saldo Bank *Receipt*, maka pejabat UP yang ditunjuk memerintahkan Bank untuk mentransfer seluruh saldo melalui perintah transfer elektronik (*telebanking*) serta memberi sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada Bank *Receipt* tersebut.
- b. Bank Penyelenggara *payment point* konvensional melalui perjanjian kerjasama dengan UPI setempat diwajibkan mentransfer otomatis hasil pelunasan tagihan listrik secara harian ke *account receipt* UPI di Bank Mitra Kerja yang terkait Perjanjian Kerjasama Induk.
- c. UP menunjuk pejabat untuk setiap hari mengawasi dan merekonsiliasi kebenaran penerimaan pendapatan dengan sumber data, yaitu nota kredit/nota debit/rekening koran

- Bank yang bersangkutan dengan laporan pelunasan per *payment point* dan Bank *receipt* dari UPI.
- d. UPI mentransfer ke Kantor Pusat melalui perintah transfer elektronik (*telebanking*) secara harian oleh Pejabat yang ditunjuk ditingkat UPI.
  - e. Transfer silang antara dua Bank Mitra Kerja tidak diperbolehkan, kecuali penerimaan Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Bea Materai.
  - f. Bank Mitra Kerja tanpa ikatan Perjanjian Induk dengan PLN Kantor Pusat yang melayani pembayaran tagihan listrik bagi nasabahnya melalui transaksi giral berlaku seperti butir (b) di atas.
  - g. Apabila UPI sudah mengoperasikan Sistem Aplikasi Pengendalian Piutang Pelanggan sebagaimana diatur dalam Edaran Direksi nomor 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002, maka pelaksanaan transfer otomatis oleh Bank Mitra Kerja diubah menjadi transfer berdasarkan Surat Perintah Transfer (*telebanking*) dari UPI.

### Sistem Online

- a. Setiap pembayaran rekening listrik dari pelanggan melalui *online* langsung ditujukan ke *account receipt* kantor UPI. Atas jumlah uang yang diterima di *account receipt* kantor UPI akan mengirimkan Laporan Penerimaan Uang (LPU) beserta Nota Pembukuan kreditnya kepada UP yang bersangkutan setiap hari.
- b. Seluruh penerimaan dana *Receipt* yang diterima oleh UPI di transfer secara harian ke *account receipt* Kantor Pusat berdasarkan Perintah Transfer dari Pejabat yang ditunjuk melalui transaksi elektronik (*telebanking*), Pejabat yang ditunjuk di Kantor Pusat berwenang untuk memerintahkan Bank *Receipt* UPI untuk transfer elektronik (*telebanking*) ke Bank *Receipt* Kantor Pusat.
- c. Pengiriman uang ke Kantor Pusat dari UPI harus digabung dengan penerimaan melalui *payment point* sistem konvensional.
- d. Berdasarkan data yang tersedia, Kantor UPI mengeluarkan secara harian :
  - 1. Daftar konsolidasi pelunasan tagihan listrik yang lunas per Bank, per *payment-point* dan per UP sebagai bahan UPI untuk merekonsiliasi dengan tindakan Nota Kredit/ Nota Debit dari Bank Mitra Kerja.
  - 2. Kantor Pelaksana Induk membuat Laporan Penerimaan Uang (LPU) dan atas dasar LPU dibuatkan nota pembukuan kredit yang selanjutnya segera dikirim ke Unit Pelaksana (UP) dibawahnya.

- e. Penerimaan pelunasan (tunai) tagihan listrik secara *online* dari pelanggan lintas UPI hanya dapat dilakukan di *payment point online bank*.

### **Fungsi Pengelola Uang *Receipt***

Fungsi pengelola uang *receipt* dimulai sejak rekening tercetak, diakui dan dicatat oleh fungsi akuntansi sebagai piutang pelanggan. Setelah diakui sebagai piutang pelanggan, tugas dari fungsi pengelola *receipt* untuk :

1. Melakukan tagihan rekening listrik kepada pelanggan
2. Memantau dan mengendalikan piutang pelanggan
3. Memantau dan mengendalikan penerimaan tagihan rekening listrik dan penerimaan *receipt* lainnya
4. Mentransfer penerimaan *receipt* ke rekening *receipt* PLN Pusat
5. Memantau dan mengendalikan proses transfer dana *receipt* ke PLN Pusat

Untuk sistem *online*, pengendalian dana *receipt* berbeda dengan sistem konvensional. Pembayaran rekening listrik pada sistem *online* tidak melalui *Payment Point*, tapi pelanggan langsung bayar melalui *online* ke *account receipt* UPI (Unit Pelaksana Induk) melalui fasilitas yang disediakan oleh bank seperti ATM, *e-banking*, *autodebet* atau melalui mitra *Payment Point* seperti *delivery channel* maupun *downline bank*. Bukti struk pembayaran melalui ATM dianggap sah sebagai bukti pelunasan tagihan listrik. Berdasarkan Edaran Direksi PT PLN (Persero) No. : 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*, pelayanan pembayaran *online* bertumpu pada 4 aspek, yaitu:

1. Dukungan *system software* operasi dan aplikasi
2. Dukungan peralatan *hardware*, *network* dan komunikasi
3. Proses bisnis yang dioperasikan
4. Dukungan SDM yang memadai

Keempat komponen tersebut harus mengacu pada Edaran Direksi tentang Sistem Aplikasi Pengelolaan Piutang dan Edaran Direksi No. 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002 tentang Sistem Aplikasi Pengelolaan Piutang Pelanggan (SAP3).

Pembayaran Listrik *Online Bank* mempunyai dasar hukum sebagai berikut:

1. UU No 10 th 1998 jo No 7 th 1998 tentang perbankan (pasal 1 butir 2)
2. Keputusan Direksi PLN No. 021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan

3. Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memberikan jasa dalam lalu lintas Pembayaran.
4. Keputusan Direksi PLN No 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002 tentang sistem aplikasi tentang pengelolaan piutang pelanggan, dengan didasari pertimbangan yaitu proses transfer dana *receipt* harus secara otomatis monitoring dan pengawasan arus dana yang dimulai transaksi pembayaran piutang rekening oleh pelanggan/ penyetor/ penerimaan kas harus dilaksanakan secara konsisten dan terus menerus, maka pengendalian dan pengelolaan piutang listrik harus didukung dengan teknologi informasi yang memadai.

### **Kas**

Munawir (2001:14) mendefinisikan “Kas adalah uang tunai yang dapat digunakan untuk membiayai operasi perusahaan. Termasuk dalam pengertian kas adalah cek yang diterima dari para pelanggan dan simpanan di perusahaan dalam bentuk giro atau *demand deposit* yaitu simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu menggunakan cek/bilyet giro.” Ciri-ciri umum kas yaitu bersifat lancar (sangat lancar) dan mudah serta dengan segera dapat diuangkan sebesar nilai nominalnya, memenuhi syarat dan ketentuan berlaku sehingga dapat digunakan sebagai alat pembayaran baik oleh bank ataupun oleh pihak-pihak yang terkait dengan transaksi perusahaan dan pengeluaran serta penerimaannya dapat direncanakan serta dikendalikan oleh perusahaan/institusi yang bersangkutan ([www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)).

### **Sumber Kas**

Smith dan Skousen (2001:490) menyatakan bahwa kas mempunyai 2 (dua) sumber utama yaitu :

1. Yang disediakan oleh sumber internal dari operasi perusahaan adalah jumlah laba bersih yang terdapat dalam perhitungan laporan laba rugi ditambah dengan depresiasi dan amortisasi, jumlah ini menunjukkan jumlah dana yang berasal dari hasil operasi perusahaan. Jumlah dana yang berasal dari hasil operasi perusahaan dapat dihitung dengan menganalisa perhitungan rugi laba perusahaan. Dengan adanya laba dari usaha perusahaan dan apabila laba tersebut akan menambah modal perusahaan yang bersangkutan.
2. Yang disediakan oleh sumber eksternal dari operasi perusahaan



- a. Keuntungan dari penjualan surat-surat berharga  
Surat berharga yang dimiliki perusahaan untuk jangka pendek adalah salah satu elemen aktiva jangka pendek yang dapat dijual dan akan dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan yang diperoleh dari penjualan surat berharga ini merupakan sumber dana bagi perusahaan.
- b. Penjualan aktiva tidak lancar  
Sumber lain yang dapat menambah dana adalah hasil dari penjualan aktiva tetap dan aktiva lancar lainnya yang tidak diperlukan lagi oleh perusahaan.

Pengguna–pengguna kas yang biasanya dilakukan oleh perusahaan yaitu :

1. Pembayaran biaya atau ongkos-ongkos perusahaan
2. Pembelian persediaan
3. Pembayaran upah dan gaji
4. Pembayaran biaya-biaya lain

Secara ringkas pengguna kas disebabkan adanya transaksi-transaksi ;

1. Pembelian saham sebagai investasi jangka pendek maupun jangka panjang serta adanya pembelian aktiva tetap lainnya.
2. Pelunasan atau pembayaran angsuran hutang jangka pendek maupun hutang jangka panjang.
3. Pembelian barang dagangan secara tunai adanya pembayaran biaya operasi yang meliputi upah dan gaji pembelian *supplier* kantor, pembayaran sewa bunga, premi asuransi dan advertensi.

### **Pengendalian Penerimaan Kas**

Wibowo dan Abubakar (2002:133) menyatakan bahwa “Pengendalian Intern (*internal control*) meliputi semua perencanaan dari suatu organisasi dan semua metode serta prosedur yang ditetapkan oleh manajemen dalam rangka untuk Menjaga harta perusahaan dari pencurian oleh karyawan, perampokan, serta penggunaan yang tidak diotorisasi dan meningkatkan akurasi dan kepercayaan dari pencatatan akuntansi dengan cara mengurangi risiko kesalahan dan iregularitas dalam proses akuntansi yang dilakukan”. Tujuan Pengendalian Intern antara lain:

1. Menjaga kekayaan organisasi
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi
3. Mendorong efisiensi

4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Komponen Pengendalian Intern terdiri dari lima unsur pokok yang saling berhubungan, yaitu (Mulyadi (2001:173) :

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*) menetapkan suasana suatu organisasi, yang mempengaruhi kesadaran akan pengendalian dari orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan fondasi dari semua komponen pengendalian intern lainnya, yang menyediakan disiplin dan struktur
2. Penilaian Risiko (*Risk Assesment*) merupakan pengidentifikasian dan analisis entitas mengenai risiko yang relevan terhadap pencapaian tujuan entitas, yang membentuk suatu dasar mengenai bagaimana risiko harus dikelola
3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*) merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa perintah manajemen telah dilaksanakan
4. Informasi dan komunikasi (*Information and Communication*) merupakan pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan kerangka waktu yang membuat orang mampu melaksanakan tanggung jawabnya
5. Pemantauan (*Monitoring*) merupakan suatu proses yang menilai kualitas kerja pengendalian intern pada suatu waktu.

Pertumbuhan ekonomi yang diiringi peningkatan kesejahteraan masyarakat di Propinsi Lampung membuat kebutuhan akan tenaga listrik meningkat sehingga jumlah pelanggan dan jumlah pembayaran rekening listrik oleh pelanggan yang diterima di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung turut mengalami peningkatan. Dibutuhkan suatu sistem yang mampu memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan dalam hal pembayaran rekening listrik maupun PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dalam hal pengelolaan kas masuk. Wibowo dan Abubakar (2002:133) menjelaskan “Pengendalian Intern (*internal control*) meliputi semua perencanaan dari suatu organisasi dan semua metode serta prosedur yang ditetapkan oleh manajemen dalam rangka untuk:

- a. Menjaga harta perusahaan dari pencurian oleh karyawan, perampokan, serta penggunaan yang tidak diotorisasi
- b. Meningkatkan akurasi dan kepercayaan dari pencatatan akuntansi dengan cara mengurangi resiko kesalahan (*error*) dan iregularitas (*irregularitas*) dalam proses akuntansi yang dilakukan”.

*Payment Point Online Bank* (PPOB), yaitu sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus

dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat (Rani:2008). *Payment Point Online Bank* (PPOB) berpengaruh terhadap pengendalian kas masuk/dana *receipt* karena aman, cepat, efektif dan akurat karena jumlah kas masuk sesuai dengan data penjualan. Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti gambar dibawah ini :

### **3. Metodologi Penelitian**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Menurut Sanusi (2011:13) penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Unit analisis yang dituju adalah pembayaran rekening listrik melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Distribusi Tenaga Listrik di Propinsi Lampung. Lokasi penelitian ini di JL.Z.A.Pagar Alam No. 05 Bandar Lampung.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Sedangkan sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data ini diperoleh dari sumber utama yaitu tempat penelitian PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dengan observasi langsung meliputi data pelunasan rekening listrik melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB).

b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari perusahaan ataupun dari berbagai literatur meliputi laporan, sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

#### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain (Anwar Sanusi : 2011). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent*) yaitu :

$X_1$  : Konvensional

$X_2$  : *Payment Point Online Bank* (PPOB).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent*) yaitu Kas Masuk.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Telaah Dokumen. Telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam analisis permasalahan (Anwar Sanusi:2011), yaitu menyangkut Kas Masuk dari *Payment Point Online Bank* (PPOB).

### 3.6 Definisi Operasional

1. Konvensional ( $X_1$ )

Berdasarkan Edaran Direksi PT PLN (Persero) No. : 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*, sistem konvensional yaitu Seluruh penerimaan pendapatan di kantor pelayanan Unit Pelaksana (UP) dan tingkat dibawahnya secara harian ditransfer otomatis ke Unit Pelaksana Induk (UPI) atasannya. Apabila masih terdapat saldo Bank *Receipt*, maka pejabat UP yang ditunjuk memerintahkan Bank untuk mentransfer seluruh saldo melalui perintah transfer elektronik (*telebanking*) serta memberi sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada Bank *Receipt* tersebut.

2. *Payment Point Online Bank* (PPOB) ( $X_2$ )

*Payment Point Online Bank* (PPOB), yaitu sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Indikator dari variabel ini yaitu kemampuan *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam mempercepat dan mengamankan kas masuk/dana *receipt*(Rani:2008).

3. Kas Masuk (Y)

Kas adalah salah satu unsur modal kerja yang paling tinggi tingkat likuiditasnya. Makin besar jumlah kas yang ada didalam perusahaan berarti semakin tinggi tingkat

likuiditasnya. Ini berarti bahwa perusahaan mempunyai risiko yang lebih kecil untuk tidak dapat memenuhi kewajiban finansialnya (Gustevan, 2008:28). Indikator dari variabel ini yaitu kas yang masuk lebih cepat dan jumlahnya sesuai dengan data penjualan.

### 3.7 Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif. Menurut Ginting dan Situmorang (2008:55) deskriptif bertujuan membuat deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti. Variabel-variabel yang diteliti terbatas atau tertentu saja, tetapi dilakukan secara meluas pada suatu populasi atau daerah itu.

#### Statistik Non Parametrik

Murniati *et.al* (2013:34) menyatakan statistik *non* parametrik digunakan untuk melengkapi metode statistik parametrik agar tidak terjadi kesalahan dalam memilih metode statistik yang akan digunakan untuk kegiatan inferensi. Hal ini disebabkan ada data-data dengan ciri tertentu yang tidak bisa memenuhi asumsi-asumsi pada penggunaan metode parametrik. Jenis data yang digunakan pada pengujian *non* parametrik adalah data nominal atau ordinal serta distribusi data tidak diketahui atau tidak normal.

#### Uji Mann Whitney/Wilcoxon

Uji *Mann Whitney/Wilcoxon* merupakan uji non-parametrik yang digunakan untuk membandingkan dua mean populasi yang berasal dari populasi yang sama (statistik4life.blogspotcom). Sedangkan Murniati *et.al* (2013:37) menjelaskan uji *Mann Whitney/Wilcoxon* yaitu sebagai salah satu alat uji dua sampel berhubungan (berpasangan) yang digunakan secara luas dalam praktek. Asumsi yang berlaku dalam Uji *Mann Whitney/Wilcoxon* adalah (statistik4life.blogspotcom):

1. Sampel yang berasal dari populasi adalah acak
2. Sampel bersifat independen (berdiri sendiri)
3. Skala pengukuran yang digunakan adalah ordinal.

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2 + 1)}{2} - \sum_{i=n_1+1}^{n_2} R_i$$

Dimana :

U : Nilai Uji *Mann Whitney/Wilcoxon*

N1 : Sampel 1

N2 : Sampel 2

Ri : Ranking Ukuran Sampel

Hipotesis yang digunakan adalah:

H<sub>0</sub>: tidak ada perbedaan distribusi skor untuk populasi yang diwakilkan oleh kelompok eksperimen dan kontrol.

H<sub>a</sub>: Skor untuk kelompok eksperimen secara statistik lebih besar daripada skor populasi kelompok kontrol.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki 3 Kantor Area dan 21 Kantor Rayon yang tersebar di sejumlah Kotamadya dan Kabupaten di Propinsi Lampung. Secara geografis, PLN Distribusi Lampung beserta Kantor Unit Pelayanan dibawahnya melayani masyarakat di 2 Kotamadya (Bandar Lampung dan Rayon Karang) dan 8 Kabupaten (Kabupaten Lampung Selatan, Lampung Barat, Lampung Tengah, Lampung Utara, lampung Timur, Tulang Bawang, Way Kanan dan Tanggamus). Jumlah pelanggan yang telah teraliri arus listrik sampai Juli Tahun 2013 sebanyak 1.459.118 yang terbagi menjadi Area Tanjung Karang sebanyak 454.738 pelanggan, Area Metro sebanyak 644.109 pelanggan dan Area Kotabumi sebanyak 360.271 pelanggan.

##### 4.2 Analisis

###### Deskripsi Variabel Konvensional

Sistem Pembayaran Tagihan Rekening Listrik yang diterapkan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung secara konvensional belum dapat mengendalikan kas masuk dengan cepat dan aman. Berikut ini penulis menyajikan sampel rentang waktu penerimaan kas mulai dari pembayaran oleh pelanggan sampai ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat

melalui MCM (Mandiri Cash Management) dan Data Kas Pendapatan PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang Bulan April tahun 2009.

**Tabel 1.**

**Analisis Rentang Waktu Penyetoran Penerimaan Uang dari PT PLN (Persero)**

**Rayon Tanjung Karang ke PT PLN (Persero)**

**Kantor Pusat melalui Bank Mandiri pada Bulan Juli 2009.**

Tanggal Transaksi di PP	Diterima di Rek. Rec. Rayon Tj. Karang	Diterima di Rek. Rec. Area Tj. Karang	Diterima di Rek. Rec. Dist Lampung	Diterima di Rek. Rec. Kantor Pusat
1 Juli 2009	→ 1 Juli 2009	→ 2 Juli 2009	→ 3 Juli 2009	→ 6 April 2009
2 Juli 2009	→ 2 Juli 2009	→ 3 Juli 2009	→ 6 Juli 2009	→ 7 Juli 2009
3 Juli 2009	→ 3 Juli 2009	→ 6 Juli 2009	→ 7 Juli 2009	→ 8 Juli 2009
6 Juli 2009	→ 6 Juli 2009	→ 7 Juli 2009	→ 8 Juli 2009	→ 9 Juli 2009
7 Juli 2009	→ 7 Juli 2009	→ 8 Juli 2009	→ 9 Juli 2009	→ 10 Juli 2009
Dst	Dst	Dst	Dst	Dst

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa ada penyetoran fisik uang dari *payment point* ke rekening *receipt* Rayon. Kurun waktu yang diperlukan dalam mengendalikan kas masuk mulai dari pelanggan hingga ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat kurang lebih 3 hari. Hal ini dikarenakan adanya penyetoran penerimaan kas secara berjenjang mulai dari rekening *receipt* Rayon ke rekening Area ke rekening distribusi dan ke rekening PT PLN (Persero) Kantor Pusat.

**Deskripsi Variabel Payment Point Online Bank (PPOB)**

Pada sistem *Online* uang pelunasan tagihan rekening listrik lebih cepat masuk ke rekening *receipt* PLN Pusat. Berdasarkan Edaran Direksi PT PLN (Persero) No. : 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana Receipt, uang dari pelanggan akan masuk ke rekening *receipt* PLN Distribusi dan dilanjutkan secara otomatis ke rekening *receipt* PLN Pusat.. Terdapat dua jenis layanan Payment Point On line Bank, yaitu Downline Bank dan Delivery Channel Bank. Pada Downline Bank pelanggan non nasabah bank dapat terlayani karena pembayaran melalui *collecting agent* atau downliner seperti KUD, Toko/Supermarket, Yayasan maupun perorangan, dengan kata lain setiap orang mempunyai kesempatan untuk menjadi downliner. Pada Delivery Channel terbatas hanya untuk nasabah bank dengan memanfaatkan fasilitas bank seperti ATM, *E-banking*, *SMS banking*, *Teller*,

*Phone Banking*, dll. Sistem *Downline Bank* dan *Delivery Channel* dapat dilihat lampiran . Berikut gambaran aliran dana *receipt* atas pelunasan rekening listrik pelanggan melalui sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB)

**Tabel 2.**  
**Analisis Rentang Waktu Penyetoran Kas Masuk**  
**Melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB)**

Tanggal Transaksi Di <i>Collecting Agent</i>	Diterima di Bank Penyelenggara PPOB	Diterima di Rekening Receipt Distribusi Lampung	Diterima di Rekening Receipt Kantor Pusat
1 Juli 2012	1 Juli 2012	2 Juli 2012	3 Juli 2012
2 Juli 2012	2 Juli 2012	3 Juli 2012	4 Juli 2012
3 Juli 2012	3 Juli 2012	4 Juli 2012	5 Juli 2012
5 Juli 2012	5 Juli 2012	6 Juli 2012	9 Juli 2012
6 Juli 2012	6 Juli 2012	9 Juli 2012	10 Juli 2012
Dst	Dst	Dst	Dst

Berdasarkan Tabel 2, aliran kas masuk yang berasal dari pelunasan tagihan rekening listrik melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat membutuhkan waktu lebih kurang 2 hari. Berbeda dengan sistem konvensional yang memerlukan waktu kurang lebih 3 hari. Karena pada saat *collecting agent* menerima uang pelunasan dari pelanggan maka sistem bank secara otomatis mendebet dari *deposit collecting agent* tersebut. Dengan begitu aliran kas masuk akan cepat masuk ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat. Keuntungan lainnya yaitu pelanggan dapat melakukan transaksi pelunasan pada hari libur melalui *downliner* maupun fasilitas bank seperti ATM, *e-banking*, *sms banking*, auto debet dan *phone banking*. Selain mempercepat aliran kas masuk dan pengamanan pendapatan, *Payment Point Online Bank* (PPOB) mempunyai beberapa manfaat lain, yaitu :

1. Bagi PT PLN (Persero)
  - Risiko pengelolaan kas pendapatan menjadi minimum
  - Penyederhanaan proses bisnis
  - Fungsi penagihan hilang
  - Pelaporan pelunasan hilang → ( Fungsi TUL V-01, V-04,V-06, V-02, V-03) & (Jurnal Bank, Bukti Bank dan Rekonsiliasi Bank)



- Rekonsiliasi penerimaan kas masuk harian hilang, dilakukan oleh PT PLN (Persero) Kantor Distribusi
  - Laporan Kiriman Uang (LKU) UP/UIP ditiadakan, dilakukan oleh PT PLN (Persero) Kantor Distribusi
  - Penjemputan dan pengawalan kas hilang
  - Penurunan risiko tunggakan pelunasan rekening listrik
  - PLN tidak lagi tergantung kepada KUD khususnya untuk daerah pelosok
  - PLN bisa lebih fokus pada pelayanan dan perbaikan kinerja
2. Bagi Pelanggan
- Pelanggan mudah membayar listrik, bisa dimana saja, kapan saja dan cara apa saja karena *Payment Point* (PP) akan tumbuh cepat serta dekat dengan pelanggan
  - Hemat waktu dan biaya transportasi
  - Mempersingkat waktu antrian dan Pelanggan bisa memanfaatkan PPOB tidak hanya untuk bayar listrik, namun juga pembayaran lain, seperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, Cicilan KPR, dll.
3. Bagi Masyarakat
- Peluang bisnis jasa layanan pembayaran *online*
  - Dengan adanya peluang usaha tersebut berarti *Payment Point Online Bank* (PPOB) dapat juga membuka lapangan kerja sehingga dapat menurunkan pengangguran, yang berarti turut berkontribusi pada stabilitas sosial dan ekonomi masyarakat
  - *Payment Point Online Bank* (PPOB) memungkinkan adanya sinergi dan integrasi pelayanan antar berbagai instansi penyedia layanan publik seperti PLN, bank, kantor pajak, dan instansi pemerintah lainnya sehingga dapat diperoleh efisiensi nasional.

### **Uji Wilcoxon**

Murniati *et.al* (2013:37) menyatakan uji *Mann Whitney/Wilcoxon* sebagai salah satu alat uji dua sampel berhubungan (berpasangan) yang digunakan secara luas dalam praktek. Sedangkan menurut [exponensial.wordpress.com](http://exponensial.wordpress.com), uji *Mann Whitney/Wilcoxon* digunakan untuk menganalisis hasil-hasil pengamatan yang berpasangan dari dua data apakah berbeda atau tidak.

Tingkat Signifikansi  $\alpha = 0,05$

Uji Hipotesis :

$H_0$  :  $d = 0$  (tidak ada perbedaan percepatan aliran kas masuk sebelum dan sesudah PPOB)

$H_1$  :  $d \neq 0$  (ada perbedaan percepatan aliran kas masuk sebelum dan sesudah PPOB)

Test Statistics<sup>b</sup>

	PPOB – Konvensional
Z	-3,274 <sup>a</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

Berdasarkan hasil pengujian *Mann Whitney/Wilcoxon* menunjukkan nilai asymp sig = 0,001 < 0,05 menandakan bahwa terdapat perbedaan percepatan kas masuk sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) lebih mempercepat aliran kas masuk pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam Pengendalian Kas pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung melalui Uji *Wilcoxon*, maka nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Artinya terdapat perbedaan percepatan aliran kas masuk sebelum dan setelah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Setelah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) kas masuk menjadi lebih cepat sampai ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat, keakuratan data dan dana pelunasan karena rekonsiliasi terjadi *real time* serta keamanan kas masuk dapat terjaga.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung :

1. Tetap konsisten menerapkan sistem pembayaran tagihan rekening listrik dengan *Payment Point Online Bank* (PPOB). Melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB) selain dapat mengendalikan kas masuk dalam hal percepatan, keakuratan dan keamanan

kas masuk sampai ke rekening *receipt* PT PLN (Persero) Kantor Pusat, *Payment Point Online Bank* (PPOB) dapat meningkatkan pelunasan tagihan rekening listrik karena dapat menjangkau daerah terpelosok.

2. Pola pembayaran pelanggan dalam membayar rekening listrik yang seringkali di tanggal 20 setiap bulan guna menghindari denda, dapat menjadi kendala di sistem. Akibatnya ada saja pelanggan yang telah membayar lunas namun belum tertanda lunas di sistem PT PLN (Persero). Hendaknya sistem PT PLN (Persero) ataupun bank penyelenggara *Payment Point Online Bank* (PPOB) selalu melakukan pemeliharaan dan memperbesar muatan sistem mengingat jumlah pelanggan meningkat setiap tahunnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [Arikunto, Suharsimi. 2006. \*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek\*. Jakarta: PT. Rineka Cipta](#)
- Ayuningsih, Nur Rizka. 2012. *Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Pra Bayar) PT PLN (Persero) Wilayah Makassar Timur*. Kota Makassar–Sulawesi Selatan.
- 4 [Baridwan, Zaki. 2004. \*Intermediate Accounting \(Edisi 8\)\*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta](#)
- Bodnar, [George H. dan William S. Hopwood. 2007. \*Sistem Informasi Akuntansi \(Edisi 9\)\*. Jakarta: Salemba](#)
- Brian K, Williams And Sawyer, Stacey C. 2005. *Using Information Technology. Practical Introduction to Computers & Communications*. New Jersey: McGraw Hill
- Edaran Direksi PT PLN (Persero) No.: 010.E/012/DIR/2002 tentang *Mekanisme Arus Dana Receipt*. Jakarta
- [Ghozali, Imam. 2011. \*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS\*. Semarang: BP Universitas Diponegoro](#)
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang. 2008. *Filsafat Ilmu dan Methode Riset*. Medan: Universitas Sumatera Utara Press
- 5 *Hall, James A. 2001. Sistem Informasi Akuntansi, Buku ke-1, Edisi ke-1*. Jakarta: Salemba Empat
- Husein, Fakhri Muhammad, dan Wibowo, Amin. 2000. *Sistem Informasi Manajemen Badan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- 6 [Ikatan Akuntan Indonesia \(IAI\)](#). 2007. *Standar Akuntansi Keuangan - 1 September 2007*. Jakarta:Salemba Empat
- Iranto, Bondan Dwi. 2012. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Kota Semarang–Jawa Tengah.
- Keputusan Direksi PLN No. 021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan
- Keputusan Direksi PLN No. 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002 tentang sistem aplikasi tentang pengelolaan piutang pelanggan
- Kotler, [Philip dan Kevin Lane Keller](#). 2007. *Manajemen pemasaran jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi*. Jakarta:Penerbit PPM
- 7 Loudon, Kenneth C. *Management information systems (edisi.7)*. 1996. New Jresy:Prentice-Hall.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. PT PLN (Persero) UPJ Semarang Barat di Kota Semarang–Jawa Tengah.
- Merchant, Kenneth. 1991. *Control in Business Organization*. Boston: Pitman Publishing
- Munawir, S. 2001. *Analisa Laporan keuangan*. Yogyakarta: Liberty
- Murniati, M. P., Purnamasari, S. V., Ratnaningsih, S. D. A., Advensia A., Sihombing R. P. dan Warastuti Y. 2013. *Alat-alat Pengujian Hipotesis*. Semarang: Unika Soegijapranata
- O'Brien, James A. 2003. *Introduction to Information Systems : Essentials for the E-Business Enterprise. (11<sup>th</sup> ed)*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standar pelayanan)*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- [Riduwan dan Sunarto](#). 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung*: CV. Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta
- Sebayang, Gustevan Putra. 2008. *Analisa Laporan Arus Kas Pada PO. Medan Jaya*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Skousen, K. Fred dan Jay M. Smith. 2001. Akuntansi Keuangan Menengah. Edisi ketiga belas, buku satu. Jakarta: Erlangga

[Sugiyono. 2007. \*Metode Penelitian Administrasi\*. Bandung: CV. Alfabeta](#)

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

UU No 10 th 1998 jo No 7 th 1998 tentang perbankan (pasal 1 butir 2)

UU Republik Indonesia No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 27 dan Pasal 29

Wibowo dan Abubakar A. 2002. *Akuntansi Keuangan dasar 1. Edisi Ketiga*. Jakarta: Cikal Sakti

<http://30211259.blogspot.com/2011/09/pengertian-teknologi-informasi-menurut.html>

<http://administrasiperkantoran1.wordpress.com>

[http://eprints.undip.ac.id/26644/1/JOURNAL\\_ed.pdf](http://eprints.undip.ac.id/26644/1/JOURNAL_ed.pdf)

<http://id.shvoong.com>

<http://id.wikipedia.org>

<http://perpus-sospol.blogspot.com/2011/04/pengendalian-kas.html>

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>

<http://tugasakhiramik.blogspot.com/2013/03/pengertian-sistem-pengendalian-intern-27.html>

<http://statistik4life.blogspot.com/2009/12/uji-mann-whitney-u.html>

<http://www.bimbingan.org>

<http://www.bangancis.web.id>

<http://www.pln.co.id>

<http://www.thesis.binus.ac.id>

<http://www.wordpress.com>